SPM_74410- Non ADA Customer Bro.qxp 7/13/16 11:05 AM Page 1

Merrimack Valley Regional Transit Authority
(Autoridad Regional de Tránsito del Valle Merrimack)

85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835

Información sobre autobuses con recorrido fijo

Comunidades en las que brindamos servicio

El sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA opera en las siguientes comunidades del Valle Merrimack: Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimac, Methuen, Newburyport, North Andover y Salisbury.

La MVRTA también suministra servicio al Centro de Tránsito Lowell (Lowell Transit Center) para conexiones con la Autoridad Regional de Tránsito Lowell (Lowell Regional Transit Authority).

Información sobre tarifas

A continuación, se presentan información detallada sobre el sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA. La tarifa completa es de $1,25 y está disponible una tarifa reducida de $0,60 para personas mayores (de 60 años o más) y para personas discapacitadas que requieren transporte. Se ofrecen transferencias sin cargo a otros autobuses con recorrido fijo de la MVRTA si estas se solicitan al abordar un autobús con recorrido fijo de la MVRTA.

Se puede usar una tarjeta de Medicare vigente como prueba de edad y/o discapacidad para acceder a la tarifa reducida.

Accesibilidad

La política de MVRTA que rige los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades del Departamento de Transporte (ADA DOT, por sus siglas en inglés) para transportar cualquier silla de ruedas que no exceda la capacidad del vehículo y de su equipamiento (elevador/rampa) es la siguiente: Los conductores deben transportar a todos los pasajeros en silla de ruedas en la medida en que el peso y las dimensiones combinadas no excedan la capacidad del vehículo y de su equipamiento. Si tuviese alguna pregunta respecto de si un pasajero cumple con los requisitos de capacidad, póngase inmediatamente en contacto con el operador de radio del servicio, quien trabajará con el equipo de mantenimiento. Tenga en cuenta que, si la combinación del peso del cliente y la silla de ruedas manual o eléctrica excede la capacidad del elevador, es posible que no podamos satisfacer su necesidad de viajar.

Información y horarios de autobuses con recorrido fijo:
(978) 469-6878 – WWW.MVRTA.COM

Autoridad Regional de Tránsito del Valle Merrimack

EZ Trans

Manual del cliente para viajes no cubiertos por la Ley ADA

A partir del 1 de junio de 2016

Tel.: 978-469-6878 Opción nº 3

WWW.MVRTA.COM

Descripción general del servicio no cubierto por la Ley ADA:

Se trata de un servicio de viajes compartidos puerta a puerta disponible en las comunidades que reciben servicio de autobuses de recorrido fijo de la MVRTA.

El sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA opera en las ciudades de Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimack, Methuen, Newburyport, North Andover y Salisbury. (Ver más información en el panel posterior).

Se provee el servicio EZ Trans a las personas de 60 años o más. Para obtener más información sobre el sistema de autobuses con recorrido fijo, por favor consulte el panel posterior de este folleto. Todos los participantes deben contar con la certificación otorgada por la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA.

El servicio se presta con vehículos de MVRTA equipados con elevadores y, en ocasiones, se complementa con otros vehículos tales como camionetas o sedanes. El servicio está previsto para transportar la mayor cantidad de pasajeros posible por viaje de manera segura y eficiente.

Este manual para clientes detalla las políticas que ayudarán a que usted y otros clientes de EZ Trans reciban el mejor servicio posible. Le solicitamos que cumpla con estas políticas para evitar interrupciones en el servicio para usted o para otros clientes de EZ Trans.

Cómo programar un viaje:

- Para reservar un viaje, llame a la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA al (978) 469-6878 (opción 3) o al número gratuito (877) 308-7267 de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm.
- Los viajes pueden reservarse con 2 semanas de antelación, pero con no menos de 2 días laborables de antelación (sin incluir los feriados).
- Al reservar un viaje, debe haber por lo menos 1 hora entre el horario previsto para su cita y el de búsqueda.
- Cuando reserve un viaje, especifique en qué entrada del edificio quiere que lo pasen a buscar y lo dejen.
- Cuando reserve un viaje, la persona que le tome la reserva le dará un horario estimado de llegada de la camioneta dentro de un margen de 30 minutos. Si usted queda en lista de espera, significa que se lo transportará, pero usted deberá volver a llamar entre las 4:30 y las 5:00 la noche anterior o antes del horario programado para el día del traslado.
- Usted debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos. Si usted no está listo y el conductor se va, este viaje quedará registrado como Cancelado por no presentarse (No-Show).
- Si usted pierde un viaje, no podrá reprogramar otro viaje para el mismo día.
- Si el vehículo de la MVRTA no se presenta dentro del margen de 30 minutos, usted debe llamar a la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA para consultar sobre el estado de su viaje.
- Cualquier cancelación debe realizarse por lo menos 1 hora antes del horario programado.
- No pueden programarse o modificarse viajes para el mismo día.
- Cada cliente puede cargar un máximo de 2 bolsas en el viaje.

Disponibilidad del servicio:

Horario del servicio no cubierto por la Ley ADA
Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm

El servicio no está disponible en las siguientes fechas:
Año Nuevo, Día de Martin Luther King,
Día del Presidente, Día del Patriota, Día de los caídos,
Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de la Raza,
Día del Veterano, Día de Acción de Gracias y
Navidad.

Costo:

Las tarifas para viajes no cubiertos por la Ley ADA son las siguientes:

	Haverhill	Lawrence	Methuen	No. Andover	Andover	Amesbury	Newburyport	Merrimac	Salisbury
Haverhill	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Lawrence	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Methuen	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
No. Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Amesbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Newburyport	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Merrimac	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Salisbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00

Se pueden comprar talonarios de boletos con descuento para viajes dentro de 1 zona contactándose con la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA.

- Talonario de 10 viajes $20
- Talonario de 20 viajes $40

Todas las tarifas deben pagarse al conductor en el momento de realizar el viaje. Haga lo posible por pagar con el cambio justo.

Las zonas son las siguientes:

Zona 1: Andover, Lawrence, Methuen, North Andover
Zona 2: Haverhill, Merrimac
Zona 3: Amesbury, Newburyport y Salisbury

Reglas del servicio:

- Todos los pasajeros deben utilizar cinturón de seguridad.
- Todas las sillas de ruedas y todos los pasajeros deben estar bien sujetos en todo momento. No se transportará a pasajeros que no estén bien sujetos.
- El tipo de vehículo en el que viajará va a depender de la disponibilidad.
- Se recomienda, aunque no es obligatorio, que todas las personas que se movilizan en vehículos de tres ruedas (como la Amigo Chair) o en sillas de ruedas no estándar que no se pueden sujetar apropiadamente, se pasen a un asiento del vehículo.
- No se tolerará comportamiento alguno que cause inseguridad o destruya propiedad de la MVRTA. Si se produce tal comportamiento, se podrá pedir al pasajero que abandone el vehículo inmediatamente.
- El conductor no será responsable en ninguna circunstancia por las acciones de un cliente antes, durante o después del viaje.
- Los clientes que requieren atención constante no podrán viajar solos en un vehículo de la MVRTA.
- No se permite comer, beber, fumar o escuchar música con volumen alto en los vehículos.
- No se permite dar propinas.

Incumplimiento por parte del cliente:

Estos son algunos puntos a tener en cuenta para que podamos garantizar un servicio eficaz.

Cancelación por no presentarse (No Show):

Este incumplimiento se produce cuando el vehículo de la MVRTA llega al lugar especificado dentro del margen de 30 minutos y el cliente no está listo o no realiza el viaje programado.

Cancelación tardía:

Este incumplimiento se produce cuando un cliente no notifica a la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA sobre una cancelación por lo menos 1 hora antes del horario programado de inicio del viaje.

Sanciones por incumplimiento:

La Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA estableció el proceso administrativo que se detalla a continuación a fin de suspender, por un período razonable, el suministro del servicio de transporte complementario a personas no cubiertas por la Ley ADA que adoptan un patrón o práctica de ausentarse en viajes programados. Se evaluarán los antecedentes de viaje de cada individuo para ver si existen patrones o prácticas de ausentarse sin aviso en viajes programados. Las cancelaciones por no presentarse y las cancelaciones tardías se consideran excesivas cuando un cliente reserva 7 viajes o más en un mes y cancela por no presentarse o de manera tardía el 20 por ciento o más de esos viajes programados. Ni las cancelaciones por no presentarse ni las cancelaciones tardías, podrán ser en ningún momento más de 7 dentro de un mes sin producir una infracción. Esto se considerará un patrón o una práctica de viajes perdidos y se notificará por escrito al cliente que ha infringido la Política de cancelación por no presentarse/cancelación tardía y que está sujeto a la suspensión del servicio.

*La Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA se reserva el derecho de imponer suspensiones del servicio ante cualquier incumplimiento que considere inapropiado. Esto puede incluir la suspensión indefinida a causa de un primer incumplimiento.

Cómo evitar un incumpliento:

Usted debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos desde que llega. Si usted no está listo y el conductor se va, este viaje quedará registrado como Cancelado por no presentarse (No-Show). Cualquier cancelación debe realizarse por lo menos 1 hora antes del horario programado. Si el viaje se cancela dentro de la hora en la que está programado, se lo considerará como cancelación tardía.

Modificaciones razonables:

La MVRTA se dedica a proporcionar acceso por igual a personas con discapacidad, así como a individuos que (tanto en forma ocasional como por un período prolongado) puedan requerir modificaciones en las políticas, prácticas y procedimientos de la MVRTA. Cualquier individuo con discapacidad que requiera una modificación razonable en el vehículo por un período prolongado deberá completar el formulario de la página de internet de la MVRTA o llamar al (978) 469-6878 para solicitar un formulario. Se decidirá dentro de los 3 días hábiles de la fecha de la solicitud.

*En el caso en que no se pueda hacer la solicitud por adelantado, también se le podrá realizar la solicitud a la persona que le reserva el viaje (en el momento de hacerlo) o directamente al chofer (en el mismo día). La persona que le reserva el viaje, el conductor, y el operador de radio determinarán en ese momento si la modificación se puede realizar.

Apelación de sanciones:

Si usted está en desacuerdo con una sanción que se le impuso, debe notificar a la Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA dentro de los 14 días posteriores a haber recibido la notificación por escrito. La apelación será revisada y se tomará una determinación final. Hasta tanto haya recibido notificación de tal determinación, usted seguirá recibiendo servicios de EZ Trans en espera de los resultados de la apelación.

Quejas:

Quejas: Las quejas se pueden realizar de distintas maneras: En la página de internet de la MVRTA, llamando al número principal de la MVRTA y hablando con la recepcionista o llamando a la Oficina de Servicios Especiales. Todas las quejas se entregan a la persona responsable y se llama a la persona que presenta la queja dentro de las 24 horas de su recepción para informarle que la queja se ha recibido y se está evaluando. Una vez resuelta, la persona que presenta la queja recibirá una llamada, un correo electrónico o una carta con la respuesta del jefe del departamento dentro de los tres (3) días hábiles notificándole el resultado. El Coordinador de la Ley ADA evalúa todas las quejas correspondientes a la Ley ADA para asegurarse de que se apliquen los procedimientos apropiados.

Información de contacto de la Oficina de Servicios especiales de la MVRTA:

Oficina de Servicios Especiales de la MVRTA

85 Railroad Avenue

Haverhill, MA 01835

Tel. (978) 469-6878 opción 3 o

sin cargo al (877) 308-7267

Fax (978) 521-5956

Correo electrónico: specialservices@mvrta.com